



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima - Perú 2017

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Nefrología

AUTOR

Diana Madaleyne URQUIZA VARGAS

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Urquiza D. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima - Perú 2017 [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2018.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSTGRADO



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

INFORME DE CALIFICACIÓN

LICENCIADA (O) : URQUIZA VARGAS DIANA MADALEYNE

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS
PACIENTES SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL
SERVICIO DE HEMODIALISIS EN EL HOSPITAL NACIONAL DOS DE
MAYO LIMA- PERU 2017"

ESPECIALIDAD : ENFERMERIA EN NEFROLOGÍA

Lima, 21 de febrero de 2018

Doctor

JUAN PEDRO MATZUMURA KASANO

Vicedecano de Investigación y Posgrado
Facultad de Medicina Humana -UNMSM

El Comité de la especialidad de ENFERMERIA EN NEFROLOGÍA ha
examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido
calificado con nota de:

DIECIOCHO (18)

MG. JUANA DURAND BARRETO



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE MEDICINA
Unidad de Postgrado

Mg. YSABELLA ZABERHACUACHE QUIROGA
Programa de Segunda Especialización en Enfermería
Coordinadora

Mary

RESUMEN

AUTOR: DIANA MADALEYNE URQUIZA VARGAS

ASESOR: JUANA ELENA DURAND BARRETO

El **Objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de Hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima- Perú. **Material y Método.** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 63 pacientes ambulatorios. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala tipo Likert aplicado previo consentimiento. **Resultados.** Del 100% (63); 13%(8) satisfecho, 65%(41) medianamente satisfecho y 22%(14) insatisfecho. En la dimensión humana 60%(38) satisfecho, 17%(11) medianamente satisfecho y 22%(14) insatisfecho referido a que, dialoga sobre la enfermedad. En la dimensión continua 56%(35) satisfecho, 29%(18) medianamente satisfecho y 16%(10) insatisfecho referido a que atiende cuando requieren de su cuidado. En la dimensión segura 56%(35) satisfecho ,27%(17) medianamente satisfecho y 17%(11) insatisfecho referido a que se lava las manos antes y después de la atención y en la dimensión oportuna 52%(33) satisfecho, 32%(20) medianamente satisfecho y 16%(10) insatisfecho referido a que sigue con las indicaciones médicas durante la sesión. **Conclusiones.** El mayor porcentaje esta medianamente satisfechos referido a que, dialoga sobre la enfermedad, le atiende cuando requiere de su cuidado, se lava las manos, sigue con las indicaciones médicas durante la sesión, un porcentaje considerable satisfecho porque acude rápidamente a los signos de malestar de acuerdo al estado de salud, le muestra un gesto amable cuando realiza los procedimientos, le brinda los cuidados en forma integral y un mínimo porcentaje insatisfecho está atenta a las necesidades o problemas. .

PALABRAS CLAVES. Nivel de Satisfacción, Hemodiálisis, dimensión humana, dimensión continua, dimensión segura, dimensión oportuna.

SUMMARY

AUTHOR: DIANA MADALEYNE URQUIZA VARGAS
ADVISOR: JUANA ELENA DURAND BARRETO

The Objective was to determine the level of satisfaction of patients on nursing care in the Hemodialysis service of the National Hospital Dos de Mayo Lima-Peru. **Material and method.** The study was of applicative level, quantitative type, descriptive method of cross section. The population consisted of 63 outpatients. The technique was the survey and the instrument a Likert scale applied with prior consent. **Results** 100% (63); 13% (8) satisfied, 65% (41) moderately satisfied and 22% (14) unsatisfied. In the human dimension 60% (38) satisfied, 17% (11) moderately satisfied, and 22% (14) unsatisfied referring to that, dialogue about the disease. In the continuous dimension 56% (35) satisfied, 29% (18) moderately satisfied and 16% (10) dissatisfied referring to what they attend when they require their care. In the safe dimension 56% (35) satisfied, 27% (17) moderately satisfied and 17% (11) dissatisfied referring to washing their hands before and after care and in the timely dimension 52% (33) satisfied, 32 % (20) moderately satisfied and 16% (10) dissatisfied, referring to the fact that he continues with the medical indications during the session **Conclusions:** The highest percentage is fairly satisfied, referring to the fact that he talks about the illness, he attends to him when he requires his care, he washes his hands, continues with the medical indications during the session, a considerable percentage satisfied because he goes quickly to the signs of discomfort according to the state of health, shows him a kind gesture when he performs the procedures, provides comprehensive care and a minimum percentage dissatisfied is attentive to the needs or problems.

KEYWORDS. Level of Satisfaction, Hemodialysis, human dimension, continuous dimension, safe dimension, timely dimension.